



Comune di Cavaria con Premezzo

Provincia di Varese

Protocollo n° __14797__ del __11/11/2021__

(per le trasmissioni di interoperabilità, il numero di protocollo e la data sono contenuti nel file segnatura.xml)

SERVIZIO ATTIVITA' ALLA PERSONA

☎ Telefono 0331/217480

☎ Telefax 0331/219786

Al Dirigente Scolastico I.C. E.Fermi
Prof.ssa Deborha Salvo

Al Referente mensa primaria Toti
Rotondaro Barbara

Ai genitori/tutori iscritti al servizio mensa

A Cirfood S.C.

E p.c. Al Sindaco
Zeni Franco

All'Assessore Welfare
Scaltritti Irene Adele

OGGETTO: Servizio refezione scolastica-chiarimenti.

La presente per ribadire quanto più volte detto anche in via informale in relazione al servizio di refezione scolastica:

- è un servizio offerto e gestito esclusivamente dal Comune di Cavaria con Premezzo, pertanto il personale docente non è autorizzato a fare richieste di modifica di stoviglie/vassoi monouso, pane imbustato, ecc. (comportanti modifiche sostanziali al contratto di appalto) e che eventuali oneri conseguenti non verranno assunti dall'Ente scrivente;
- è un servizio a domanda individuale e quindi, **NON OBBLIGATORIO PER L'ENTE** e per il quale il Comune di Cavaria con Premezzo ha deciso di assumerne la gestione (sulla base di proprie valutazioni economico/finanziarie) fornendolo solo ai soggetti che ne fanno richiesta (ovviamente quest'ultima accettata dall'Ente);
- è gestito tramite un contratto di appalto attualmente aggiudicato in via provvisoria alla società Cirfood S.C.;
- come indicato nelle informative pubblicate sul sito internet comunale, l'iscrizione comporta l'accettazione delle condizioni del servizio in esse contenute, compreso il fatto che l'iscrizione comporta la frequenza per l'intero anno scolastico;
- come indicato nell'informativa pubblicata nel sistema di gestione "Schoolcard" e sul sito internet comunale, il sistema di prenotazione giornaliero del pasto a partire dal 20/9/21 è stato modificato nel seguente modo: la presenza del bambino iscritto al servizio è automaticamente registrato nel sistema informatico in tutti i giorni di erogazione del servizio previsto nel calendario scolastico, determinando la conseguente detrazione del singolo pasto dal conto prepagato dell'alunno, secondo

- la tariffa corrente abbinata a ciascun bambino; in caso di assenza dal servizio del bambino è cura e responsabilità del genitore/tutore utilizzare la modalità di invio disdetta con App Spazio Scuola entro le ore 9,30; oltre tale orario, il pasto rimane comunque addebitato all'utente anche se non consumato;
- la gestione delle prenotazioni giornaliere dei pasti, la verifica della regolarità e/o completezza delle informazioni, la soluzione di eventuali problematiche connesse alla gestione della rilevazione/prenotazione pasti e l'attivazione di procedure alternative di emergenza per la rilevazione /prenotazione pasti, in caso di mancato o irregolare funzionamento del sistema informatico, lo storno della presenza/assenza nel caso in cui un utente uscisse o entrasse a scuola entro e non oltre le ore 10,00 (che devono necessariamente essere comunicati dalla Scuola) sono attività in capo alla società Cirfood in forza del contratto di appalto.

Pertanto, considerato quanto sopra, dalla data odierna non saranno più prese in considerazione né accettate comunicazioni inerenti “dimenticanze” di disdette di prenotazioni pasti da parte dei genitori/tutori o comunicate per il tramite del referente mensa della scuola o da esso avallate o altre modalità similari.

Solo ed esclusivamente nel caso di malfunzionamento della piattaforma/software (che si precisa essere facilmente verificabile da parte dell'Ente tramite i *files log* dei gestori) i genitori devono subito comunicare alle mail istruzione@comune.cavariaconpremezzo.va.it o biblioteca@comune.cavariaconpremezzo.va.it o cultura@comune.cavariaconpremezzo.va.it tale eventualità: sarà cura dell'ufficio comunale ricevente inoltrare la comunicazione al gestore della piattaforma/software e alla società Cirfood S.C. per la risoluzione del problema, come da contratti di servizio.

Nel caso in cui i genitori/tutori ritengono di presentare segnalazioni o reclami, essi sono tenute ad osservare le seguenti modalità:

- le segnalazioni (si precisa che esse sono comunicazioni per mettere l'Ente a conoscenza di situazioni in grado di produrre criticità e/o disservizi) devono essere presentate collegandosi al sito internet www.cavariaconpremezzo.va.it, scegliendo la voce “segnalazioni” dalla sezione “servizi on line”;
- i reclami (si precisa che sono esposizioni di un disservizio o di un comportamento in violazione di obblighi) devono essere presentati esclusivamente: tramite consegna diretta all'ufficio protocollo oppure tramite spedizione postale oppure tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo PEC del Comune cavariaconpremezzo@actaliscertymail.it o tramite mail ordinaria all'indirizzo ufficioprotocollo@comune.cavariaconpremezzo.va.it. A prescindere dalla modalità di trasmissione, tutti i reclami devono obbligatoriamente essere accompagnati dal documento di identità, completi di tutti i riferimenti necessari (date, soggetti coinvolti ecc.) ed allegando ogni mezzo di prova a giustificazione del reclamo. Si avvisa che i reclami incompleti dell'identificazione del mittente tramite documento di identità non verranno presi in considerazione (perché considerati anonimi).

L'ufficio provvederà alla risposta delle segnalazioni/reclami di norma entro trenta giorni, salvo che le istruttorie richiedano tempi maggiori.

Tanto si doveva.

Il Responsabile del Servizio Attività alla Persona
Dr.ssa Laura De Santis
Firmato digitalmente